



Kwaliteitsverslag 2023

In dit kwaliteitsverslag laten we zien waar we in verslagjaar 2023 aan gewerkt hebben en tot welke resultaten dit heeft geleid. De thema's uit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg dienen als leidraad.

Dit verslag is gebaseerd op het kwaliteitsplan 2023 en vormt samen met de jaarrekening – waar ook de verantwoording via het digitale portaal DigiMV toe behoort – en het [bestuursverslag](#) de formele verantwoording over onze activiteiten in 2023.

Kwaliteitsverslag 2023

1.



Persoonsgerichte zorg

Persoonsgericht werken is onderdeel geworden van de nieuwe visie 'Deel jij met mij?' en in 2023 gekoppeld aan de strategische beweging 'samen vanuit uw kracht'. Daarin wordt het 5-stappenmodel gebruikt vanuit eigen regie en ter ondersteuning om te bepalen wat passende zorg is.

2.



Wonen en welzijn

Het innovatieve concept 'Mijn Welkom' voor toekomstige bewoners is in 2023 gepresenteerd en wordt verder doorontwikkeld. De organisatie betreffende de inzet van vrijwilligers is in 2023 op orde gebracht en in 2024 gaan we werken met een vrijwilligerscoördinator. Vanuit de Zonnehuisacademie wordt een training 'onbegrepen gedrag' aangeboden op alle locaties. Er is meer bewustwording rondom dit onderwerp. Verpleeghuis zorg thuis wordt steeds meer ingezet. In de eerste lijn wordt de specialist ouderengeneeskunde steeds meer betrokken.

3.



Veiligheid

De jaarlijkse analyse van de inzet van Onvrijwillige zorg laat zien dat we vooral moeten inzetten op Voorkomen van onvrijwillige zorg. De werkgroep Vrijheid en Geluk heeft in juni 2023 'de maand van de vrijheid' georganiseerd. In 2023 is een beleidsnotitie opgesteld over hoe we beter kunnen leren van klachten en incidenten en hoe de verantwoordelijkheden belegd zijn. De klachten/incidenten commissie volgt dit.

4.



Leren en verbeteren

Bij leren en verbeteren van kwaliteit is de focus in 2023 gelegd op samenhang tussen gebeurtenissen, klachten en meldingen. De tertaalrapportages en het bespreken en monitoren in de incidentencommissie helpen daarbij. Medicatieveiligheid was in 2023 een thema waaraan veel aandacht is besteed. In het onderzoek naar calamiteiten experimenteren we samen met de IGJ met de methode 'Learning Teams'. Verder gaan we in 2024 een stappenplan Veilige Zorgrelatie ontwikkelen en implementeren.

5.



Leiderschap, governance en management

'Er wordt gestuurd op verbinding zowel intern als extern. Samenwerken in de regio doen we op basis van de regiovisie. Kwalitatief goede ouderenzorg, ook in de toekomst, is de gezamenlijke ambitie'. Volgend uit onze strategie kozen wij drie speerpunten kwaliteit voor 2024:

- Samen zorgen en het 5 stappen model;
- Team van de toekomst;
- Leren en ontwikkelen in de praktijk.

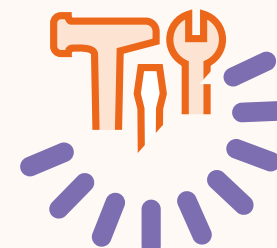
6.



Personeelssamenstelling

Behoud van personeel en aandacht voor verzuim van personeel is een belangrijke opdracht voor 2024. In 2023 lag daar ook de focus voor locatiemanagers. Wij zullen de samenwerking met de ARBO dienst optimaliseren en intern verder inzetten op daling van het verzuim.

7.



Gebruik van hulpbronnen

Het digitale platform Joost is vanaf 2023 beschikbaar met toegankelijke informatie over de inzet van nieuwe technologie. De inzet van technologie en hulpmiddelen zijn onderdeel van het dagelijks handelen van onze zorgprofessionals intramuraal en bij de cliënt thuis. Ons Team Digitale zorg wijkverpleging levert beeldzorg in de wijk via de Compaan en werkt samen met alle teams in de wijk.

8.



Gebruik van informatie

Zonnehuisgroep Amstelland heeft inzicht in hoe tevreden bewoners zijn. Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd over het jaar 2023. De resultaten zijn te lezen in dit kwaliteitsverslag onder thema 8.

Persoonsgerichte zorg

Persoonsgericht werken

Het eerste kwaliteitsdoel betreffende persoonsgerichte zorg in 2023 was het borgen en implementeren van het programma persoonsgericht werken. De uitkomsten van de eerste fase van het programma, het narratief onderzoek naar persoonsgericht werken onder de medewerkers, is meegenomen in het ontwikkelen van onze nieuwe visie 'Deel jij met mij?' Daarmee is het programma persoonsgericht werken onderdeel van de visie implementatie en uitingen. Maar ook van de strategie door koppeling aan de vijf bewegingen in onze strategie via inhoudelijke thema's. In het tot stand komen van de strategie is de beweging 'samen vanuit uw kracht' ontwikkeld waar eigen regie van de cliënt vraagt om persoonsgericht werken.

Team van de Toekomst

De overheid heeft in het *programma WOZO* actielijnen beschreven om ondersteuning en zorg aan te passen aan de veranderde voorkeuren van ouderen en financiële en personele houdbaarheid te bevorderen. Persoonsgerichte zorg is daar onderdeel van. Samen voorbereid zijn op de toekomst. Daar helpt 'Waardigheid en trots voor de toekomst', als onderdeel van het beleidsprogramma WOZO, bij door in kaart te brengen wat nodig is en stappen te zetten om de ondersteuning en zorg toekomstbestendig te maken in locaties, organisaties en in de keten. Daarom hebben wij ons in september 2023 aangemeld voor ondersteuning vanuit 'Waardigheid en Trots voor de toekomst'. Het lopende project 'Samen Zorgen' zal onderdeel worden van ons project 'Team van de Toekomst'.

Een belangrijk onderdeel van persoonsgericht werken is de eigen regie van de cliënt/bewoner. Eigen regie gaat over het zelf beslissen over je leven en zorg en ondersteuning daarbij. Persoonsgericht werken gaat het beste in een omgeving die ondersteunt. Dat kan alleen als medewerkers de veiligheid en ruimte voelen om dat te kunnen doen. We hebben in 2023 nog meer nadruk op passende zorg gelegd en zijn gestart met de voorbereiding van het gebruik van het 5 stappen model als hulpmiddel om te bepalen wat passend is.

In het eerste kwartaal van 2023 hebben we de uitkomsten van het narratief onderzoek naar persoonsgerichte aandacht onder bewoners en hun naasten geanalyseerd. De thema's die voor de bewoner belangrijk zijn wanneer het gaat om persoonsgerichte aandacht zijn o.a. aansluiten, contact, ertoe doen en samen. Deze thema's hebben veel raakvlakken met de betekenisgeving die medewerkers geven aan persoonsgericht werken. Ook zijn er verschillen waar te nemen. Voor de bewoner is naast de oprechte aandacht van de medewerker ook aandacht en contact met de medebewoners van belang. Onderdeel zijn van een groep, ergens bij horen is van waarde voor de bewoner.

CTO

Uit het Cliënt Tevredenheids Onderzoek(CTO) in najaar 2023 werd duidelijk dat de cliënten van alle somatiek locaties matig tot onvoldoende beoordelen op het met hen actief bespreken van wat zij kunnen doen om van betekenis te zijn. Het 'samen met medebewoners' wordt op de somatiek locaties, behalve in Zuiderhof, ook als matig gewaardeerd. Op psychogeriatric(PG) locaties wordt over het algemeen aangegeven dat cliënten wel ervaren samen te zijn met anderen. Er is in een focusgesprek ingezoomd op de onderstaande uitkomsten van het CTO.

Opvallende algemene conclusies/aanbevelingen:

Cliënten somatiek:

87% van de cliënten beveelt ons aan bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten, tegenover 92% in 2022. (5% minder)

Cliënten PG:

89% van de cliënten beveelt ons aan bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten, tegenover 94% in 2022.

Zowel van de bewoners van PG als van Somatiek locaties beveelt **5% minder** ons aan t.o.v. 2022. Dit lijkt vooral te maken te hebben met algehele situatie in de ouderenzorg in de randstad, met minder en minder vast personeel. Communicatie op locatie over veranderingen lijkt ook een reden te zijn. Als verbeterpunten op zowel de somatiek locaties als PG-locaties worden gegeven: inzet personeel, aandacht, schoonmaak, communicatie, koken/eten, activiteiten.

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie



Kwaliteitsverslag 2023

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

De punten waar men zeer tevreden over is zowel op de somatiek locaties als PG-locaties: aandacht en liefde voor cliënten, verzorging, eten.

Acties voor de organisatie vanuit het focusgesprek:

- beter verwachtingenmanagement m.b.v. portaal Mijn Welkom, onze website en bij inhuizing. Ook in relatie tot het 5 stappen model;
- medewerkers moeten ondersteund worden in kennis over eigen regie, het 5-stappenmodel en gespreksvaardigheden;
- zorgmedewerkers meenemen in samenwerken met naasten en informele zorg.

In het programma Team van de Toekomst zal de komende jaren veel aandacht en inzet nodig zijn op bovenstaande acties.



Wonen en welzijn

Mijn Welkom

In portaal 'Mijn Welkom' krijgen toekomstige bewoners fasegewijs die informatie die ze tijdens de periode van het wachten op verhuizing naar Zonnehuisgroep Amstelland nodig hebben. De informatie komt tot hen in woord en beeld. 'Mijn Welkom' geeft stapsgewijs informatie, regelzaken, wachtverzachters en kennismakers in een online omgeving.

Er is in 2023 hard gewerkt aan de inhoud en vorm van het digitale portaal 'Mijn Welkom' wat in 2022 is voorbereid. Het online portaal is bedacht en ontwikkeld door een team van collega's van Zonnehuisgroep Amstelland en mede mogelijk gemaakt door financiering vanuit de RAK-gelden.

Met Mijn Welkom bieden wij wachtenden een zachte overdracht en warm welkom en verminderen wij crisissituaties, ontlasten wij zorgteams en -adviseurs en verbeteren het management van verwachtingen bij bewoners en hun naasten, ook ten aanzien van participatie (5-stappenmodel). Wij hebben dit innovatieve concept en onze ervaringen met interne en externe geïnteresseerden gedeeld in juli 2023 tijdens de feestelijke lancering van het portaal. Die belangstelling heeft geleid tot het organiseren van een Webinar voor collega organisaties/belangstellenden. Het portaal is ook gepresenteerd aan de centrale cliëntenraad.

De eerste evaluatie in najaar 2023 gaf goede aanknopingspunten om op enkele punten verder te verbeteren m.b.t. het portaal, notificaties en werkafspraken

Vrijwilligers

De rol van vrijwilligers is belangrijk en de inzet van vrijwilligers wordt steeds belangrijker. In 2023 is besloten tot de inzet van een functie vrijwilligerscoördinator die zich zal gaan richten op werving, ondersteuning en integratie van vrijwilligers. Dat heeft helaas nog niet geleid tot het aanstellen van een functionaris. Wel werd duidelijk dat de basis eerst op orde gebracht moest worden rondom de vrijwilligerscoördinatie in de brede zin. Een kwartiermaker is in de tweede helft van 2023 aan de slag gegaan met het opstellen en implementeren van een vernieuwd vrijwilligersbeleid, de werving, inventarisatie scholingsbehoefte en ondersteuning en updaten van de informatiemap voor vrijwilligers.

In 2024 wordt de vacature vrijwilligerscoördinator opnieuw uitgezet. Met elke vrijwilliger wordt een overeenkomst aangegaan en er wordt een VOG gevraagd.

Onze woonzorgondersteuners spelen daarnaast een belangrijke rol in het welzijn van bewoners. De verbinding tussen de activiteitenbegeleiding en de inzet van woonondersteuners en vrijwilligers is belangrijk om nog meer persoonsgericht te werken. Binnen het strategisch thema 'samen vanuit uw kracht' blijft dit onder de aandacht.

Onbegrepen gedrag

In 2023 was de kennis van medewerkers over- en zich ondersteund voelen bij- gedrag dat problemen oplevert voor de cliënt met dementie en/of de directe omgeving een belangrijk kwaliteitsdoel. Er is vanuit de Zonnehuisacademie een opleiding 'omgaan met onbegrepen gedrag' ontwikkeld, alle locaties worden hierin getraind. Hiervoor is een trainer aangesteld. Er zijn 'omgangsoverleggen' opgezet op alle locaties om eerder gezamenlijk de knelpunten in gedrag te signaleren en op te pakken. Er is meer bewustwording t.a.v. het proces van ophogen zorgzwaarte (ZZP), ook tijdelijke ophogingen, waardoor het voor medewerkers sneller herkenbaar en toepasbaar is dat er ondersteuning nodig en mogelijk is.

VPT

In 2022 is in de wijkverpleging gestart met de implementatie van Verpleeghuiszorg Thuis (VPT). Het aantal cliënten wat op deze manier wordt ondersteund is in 2023 verder uitgebreid. De specialist ouderengeneeskunde is betrokken bij cliënten met complexe zorgproblemen. Met hun geriatrisch assessment kijken zij naar de problemen die kunnen spelen op lichamelijk, functioneel, sociaal en psychisch vlak. Hieruit volgt een op maat behandelplan. De focus ligt op de kwaliteit van leven voor de cliënt maar ook wat de wensen zijn rondom, bijvoorbeeld het levenseinde. Daarnaast denken ze na over de prognostiek (hoe ziet de toekomst eruit). Ook helpen ze bij regievoering.

[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Veiligheid

Onvrijwillige zorg en implementatie Wet zorg en dwang (Wzd)

Om een goed beeld te krijgen van de inzet van onvrijwillige zorg binnen de organisatie wordt er jaarlijkse een kwalitatieve analyse opgesteld. Vanuit de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ) is de organisatie verplicht om deze aan te leveren.

Het doel is om zoveel mogelijk onvrijwillige zorg te voorkomen.

Wij gebruiken deze analyse binnen de organisatie om van te leren.

Wij kijken in de analyse terug wat ingezet is om dit doel te behalen en waar wij in de toekomst mee aan de slag gaan.

In de analyse zoomen we in op de inzet van deze zorg per locatie- en wijkniveau en met welke maatregelen. , Daarnaast ook organisatiebreed op het totaal van onvrijwillige zorg die is ingezet. De analyse is opgesteld door de adviseur kwaliteit en veiligheid en voorgelegd aan de Wzd- functionarissen en aan de opdrachtgever/ voorzitter en leden van expertisegroep onvrijwillige zorg.

Vooraf is input gevraagd aan de leden van de werkgroep Vrijheid en Geluk.

De Centrale Cliëntenraad (CCR) is gevraagd om advies t.a.v. deze analyse met de vraag of de CCR nog aanvullende acties adviseert die leiden tot het verminderen van onvrijwillige zorg. Bijlage: analyse onvrijwilliger zorg.

Conclusie van de analyse:

Het percentage ingezette onvrijwillige zorg is laag en daarmee wijken wij niet af van het landelijk beeld. We concluderen uit de analyse dat als men eenmaal start met onvrijwillige zorg het lastig is om dit weer af te bouwen. Vooraf zet men wel alternatieven in, maar die blijken onvoldoende effectief te zijn om ernstig nadeel te voorkomen.

Aandacht om onvrijwillige zorg te voorkomen blijft nodig.

Bewustwording van wat onvrijwillige zorg is lijkt nog niet duidelijk voor elke medewerker. Verloop en minder vaste medewerkers is daarbij een complicerende factor en juist de borging op locatie is belangrijk.

Er zijn in 2023 duidelijke stappen gezet om de bewegingsvrijheid van bewoners op locatie te verruimen. Vanuit pilots op enkele locaties is een blauwdruk geschreven voor andere locaties.

Aanpassingen aan vastgoed en het meenemen van naasten en medewerkers in het gedachtegoed rondom bewegingsvrijheid is

van groot belang gebleken. De werkgroep Vrijheid en Geluk heeft in juni 2023 de maand van de Vrijheid georganiseerd. Het gebruik van bijv. een VR bril als lesmethode in de module onvrijwillige zorg is een mooie manier om medewerkers hierin mee te nemen.

Leren van klachten, calamiteiten en incidenten

Om een nog beter in beeld te krijgen van hoe men omgaat met het leren en verbeteren vanuit incidenten, klachten en calamiteiten is in 2023 een beleidsnotitie opgesteld. Hierin is vanuit alle onderdelen (verpleeghuizen, kortdurend verblijf en wijkverpleging) vastgesteld wie op welk moment verantwoordelijk is om incidenten, calamiteiten en klachten te registreren, te bespreken en op voortgang van verbetermaatregelen te monitoren. Er is een incidenten/klachtencommissie gevormd per 2023, waarvan de directeurs zorg en welzijn en behandeling onderdeel zijn naast de bestuurssecretaris en de adviseur kwaliteit. In 2024 sluit ook de eerste geneeskundige hierbij aan. Elk tertaal worden daar de rapportages van incidenten, calamiteiten en klachten besproken en worden verbeteracties en opvolging mee terug genomen naar de praktijk.

Op diverse locaties is al ingeregeld dat het bespreken van incidenten een vast onderdeel is van het teamoverleg. Uit de meldingen blijkt dat medicatieveiligheid echt nog een aandachtspunt is. We zien hier teveel meldingen die voorkomen hadden kunnen worden als de juiste werkwijze was gevolgd. Kennis en kunde lijkt op meerdere vlakken niet altijd voldoende. De expertisegroep medicatieveiligheid zet in 2024 acties in op verbeteren van de veiligheid en op aandachtsvelders medicatieveiligheid per locatie, o.a. door het geven van scholing. De teamcoördinatoren krijgen vanaf 2024 een rol in het afhandelen van MIM(meldingen incidenten medewerkers) onder eindverantwoordelijkheid van de locatiemanager.

[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

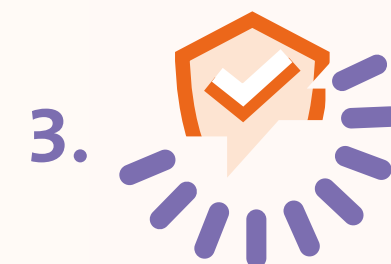
[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Leren en verbeteren

Methodisch werken.

Klachten worden geregistreerd in de klachtenmodule van Triasweb, het systeem waarin ook de meldingen incidenten cliënten en -medewerkers worden geregistreerd. Vanaf 2023 leggen we de focus steeds meer op de ‘samenhang der dingen’ als het gaat om kwaliteitsinformatie uit klachten, incidenten en calamiteiten. Dat doen we o.a. in de incidentencommissie. Elk tertaal wordt een overzicht opgesteld van klachten, calamiteiten en incidenten en de opvolging daarvan. Dit overzicht wordt besproken in het MT, in de incidentencommissie en de auditcommissie kwaliteit van de Raad van Toezicht. Verder wordt in 2024 ingezet op een volgend (digitaal) systeem om verbetermaatregelen op locatieniveau en organisatiebreed te monitoren. Ook en juist om de gewenste samenhang te bevorderen.

Klachten -Klachtenfunctionaris(KF)

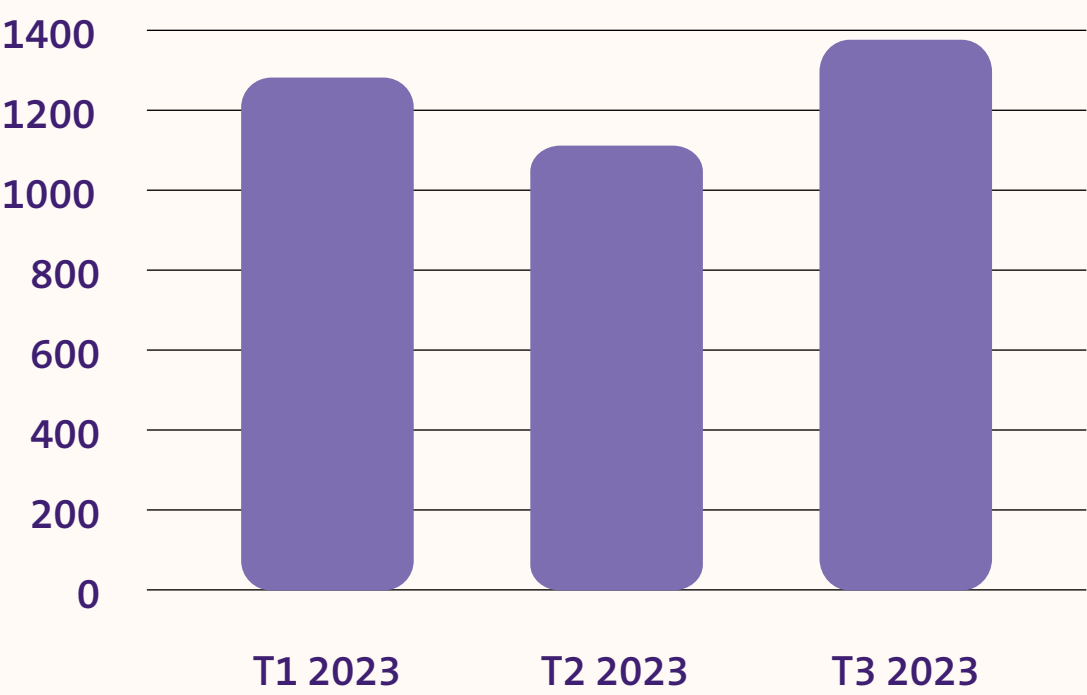
Totaal aantal klagers en klachten in 2023 t.o.v. 2022

	2023	2022
Aantal klachten	84	46
Aantal klagers	42	31
Aantal klachten per klager (gemiddeld)	2	1,5

Klachten over zorgverlening gaan vaak over wachten op hulp na het bellen, of over onvoldoende inzicht in wat een cliënt nodig heeft. Klachten over behandelaren gaan ook vaak over een verschil in inzicht, over onduidelijke communicatie of een besluit waar de klager het niet mee eens. Klachten over communicatie gaan veelal over het onvoldoende op de hoogte gehouden worden m.b.t. ontwikkelingen, zowel op individueel niveau als organisatorisch. Klachten over facilitaire zaken betreffen meestal de schoonmaak.

In 2023 werden er drie klachten rechtstreeks bij de Raad van Bestuur ingediend. In augustus 2023 is er een tuchtklacht ingediend tegen een directeur door een naaste van een bewoner. Deze klacht zal in 2024 verder behandeld worden door het tuchtcollege gezondheidszorg.

Meldingen Incident Cliënten(MIC) in 2023

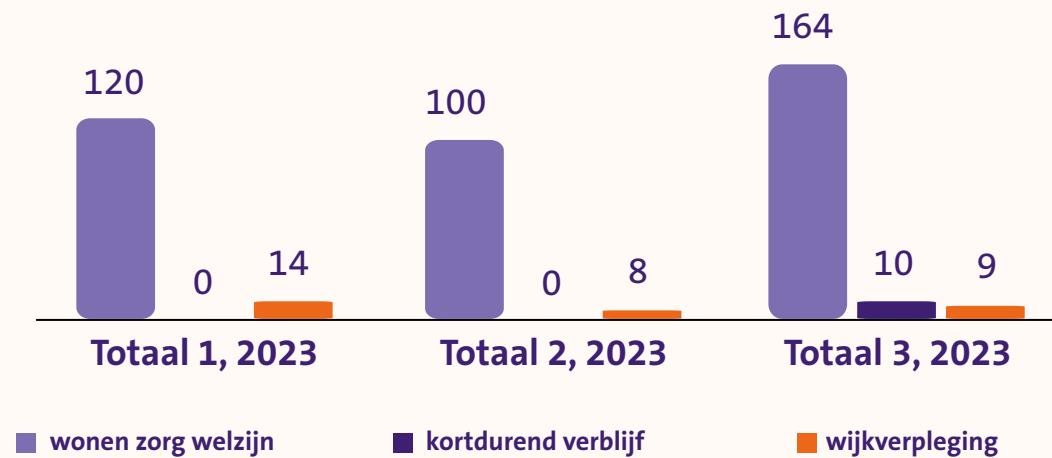


Er zijn in het totaal 3765 meldingen gedaan over een incident met een cliënt in 2023. Dat is een toename van ruim 300 meldingen t.o.v. 2022. In het laatste tertaal van 2023 zijn de meeste meldingen gedaan. Dit is voor een groot deel te verklaren vanuit de focus op melden bij de wijkverpleging. Verder zien we op een aantal locaties significant toegenomen aandacht voor medicatieveiligheid vanwege vermissing van medicatie. We zien terug in de meldingen dat de kennis en de kunde rondom het medicatieproces afneemt. Naast wat de locaties zelf al inzetten zet de expertisegroep medicatieveiligheid acties in om op een aantrekkelijke manier de medicatieveiligheid onder de aandacht te brengen. Zoals een bewustzijns campagne “waarom doen we wat we doen” rondom opiaten. Vanuit de locatie- analyses is te lezen dat er nog vaak een valincident gemeld wordt ondanks een geaccepteerd valrisico.

- 1. Persoonsgerichte zorg
- 2. Wonen en welzijn
- 3. Veiligheid
- 4. Leren en verbeteren
- 5. Leiderschap, governance en management
- 6. Personeelssamenstelling
- 7. Gebruik van hulpbronnen
- 8. Gebruik van informatie



Meldingen Incident Medewerker (MIM)



In 2023 zijn er in het totaal 384 meldingen geweest van incidenten waarbij een medewerker was betrokken. Meldingen over situaties die tot een schadelijk gevolg voor medewerkers hebben geleid of hadden kunnen leiden. Het aantal meldingen van een onveilige situatie is iets gestegen. Die zijn nog niet altijd goed getypeerd. Opvallend is het aantal gestegen meldingen van de wijkverpleging over een onveilige werksituatie thuis bij cliënten. Dan gaat het bijv. om waterkokers op een brandend fornuis, roken zonder toezicht enz.

Calamiteiten

Er is in 2023 een melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ) van geweld in de zorgrelatie en ontslag wegens disfunctioneren. Naar aanleiding van deze situatie wordt in 2024 de 'leidraad geweld in de zorgrelatie' omgezet in een stappenplan voor de organisatie en wordt ingezet op bewustwording rondom deze leidraad. Ook wordt er een moreel beraad georganiseerd over dit onderwerp. Naar aanleiding van een incident bij Theresia is Learning Teams als experiment ingezet. Daarmee zijn zeer positieve ervaringen opgedaan. Learning Teams is een methode die kan worden ingezet bij onderzoek naar calamiteiten en incidenten, maar ook bij processen die opvallen en/of te verbeteren zijn. Het doel is om te leren en verbeteren. De medewerkers dragen zelf verbeterpunten aan en voeren die uit. In tegenstelling tot de reguliere PRISMA-onderzoeken gaat dit niet uitsluitend over oorzaak en gevolg maar om de gebeurtenis in de context. Waarom gaat het altijd goed en deze keer niet? Het vraagt een grote tijdsinvestering maar levert veel op voor de kwaliteit van zorg en de medewerkers. Die zijn gemotiveerd om met de uitkomsten aan de slag te gaan en willen verbeteren.

In 2024 zal deze methode i.o.m. de IGJ bij een voorkomende calamiteit worden ingezet. Verder zijn er n.a.v. incidenten waarbij nader onderzoek gewenst was intern enkele Prisma-vooronderzoeken uitgevoerd op verschillende locaties.

ISO 9001 certificatie

In februari en april 2023 zijn er audits uitgevoerd in het kader van de ISO 9001 certificatie. Het rapport is gedeeld met de locaties die bezocht zijn. Uitkomsten en aanbevelingen zijn besproken binnen de kernteams. De focuspunten op verzoek van de organisatie waren:

- Methodisch en persoonsgericht werken;
- Samenwerking mantelzorgers;
- Multidisciplinair werken;

Er waren twee bevindingen die (gedeeltelijk) niet aan de norm voldeden. De auditor zag dat bekendheid met en naleving van de eisen vanuit de Wet zorg en dwang verbetering behoeft. Daartoe is een verbetervoorstel toegepast onder regie van de expertisegroep onvrijwillige zorg. De auditor zag ook dat het beheer van documentatie waaronder beleidsnotities, procedures, protocollen en formats kwetsbaar en op onderdelen niet voldoet aan de eisen van het toetsingskader. Er is voor 1 november een verbetervoorstel opgesteld waarin aangegeven dat in 2024 het handboek kwaliteit opnieuw wordt ingericht onder een aparte tegel op MDW. In 2024 zal de wijkverpleging bezocht worden voor een audit in het kader van ISO 9001.

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie



Leiderschap, governance en management

Visie en strategie

Leren van anderen en delen met anderen is de norm. Met ‘Deel jij met mij?’ onderscheiden wij ons met een aansprekende visie voor bewoners en cliënten, hun naasten en hun sociale netwerk, vrijwilligers en medewerkers. <https://zhga.nl/over-ons> link voor het boek en de visie film op onze website. Met bovenstaande als uitgangspunten hebben we in 2023 onze strategie vernieuwd. Visueel hebben we dat hieronder weergegeven.

Zó doen wij het. Strategische uitgangspunten 2023-2026

Maatschappelijke opgave

We staan voor een grote maatschappelijke opgave. De zorgvraag verandert, het aantal zorgmedewerkers halveert. Ook het aantal mantelzorgers en vrijwilligers vermindert. Hiermee staan de toegankelijkheid, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de zorg onder druk.

Als Zonnehuisgroep Amstelland staan we klaar om de noodzakelijke transitie te maken. We geloven in het verandervermogen van samenleving en burgers, in de kracht van onze netwerken en vooral ook in de professionaliteit en het innovatief vermogen van onze medewerkers. Daarbij bieden technologie en slimme hulpmiddelen kansen.

We realiseren ons dat we het niet alleen kunnen. Als organisatie, als teams en als individuele medewerkers hebben we onze stakeholders, andere teams en collega's hard nodig. Leven van anderen en delen met anderen is de norm. Wij zijn er voor alle kwetsbare ouderen met de juiste zorg op de juiste plek.

Visie

Met 'Deel jij met mij?' onderscheiden wij ons met een aansprekende visie voor bewoners en cliënten, hun vertegenwoordigers en sociale netwerk, vrijwilligers en medewerkers.

Neem je mij mee in je doen en laten?
Dan snap ik jou - en jij mij.

Je verbeeld je eigen horizon en je bouwt aan iets groets, iets wat jij en ik alleen niet kunnen bereiken.

Als je elkaar meeneemt, gaan er deuren open - en ogen - en harten.

Zó doen wij het

Wij willen met plezier en trots zoveel mogelijk ouderen helpen met professionele persoonsgerichte ondersteuning.

Als iedereen meedoet is er meer dan genoeg zorg en aandacht voor iedere kwetsbare oudere. Cliënten kunnen veel zelf, zeker met hulpmiddelen en technologie. Naasten en vrijwilligers dragen bij aan een zo zelfstandig en comfortabel mogelijk leven. De essentiële tijdelijke of langdurige ondersteuning die overblijft verteren wij.

Wij zijn eerlijk in wat we wel en niet doen. Wij richten ons op begeleiding en preventie. Wat mensen zelf samen met hun netwerk kunnen, doen wij niet. Door ook slim gebruik te maken van hulpmiddelen en technologie, hebben wij daarvoor meer tijd. Daarom innoveren wij met lief wij zeggen dat we financieel gezond zijn en werken goed samen met naasten en vrijwilligers. Met onze partners en de samenleving bouwen wij zo'n werkschijf vangnet, dat geen oudere tussen wal en schip valt.

Missie

Wij bieden professionele zorg en ondersteuning aan elke kwetsbare oudere die daar behoefte aan heeft. Wij bieden ondersteuning aan elke kwetsbare oudere die daar behoefte aan heeft.

Deel jij met mij?

Wij bewegen in onze dienstverlening steeds meer naar de thuisomgeving van de cliënt. Samen met onze partners stellen wij onze cliënten in staat zo veerkrachtig en veilig mogelijk thuis te (blijven) wonen. We zetten onze expertise en kennis in op de plaats waar het de meeste toegevoegde waarde heeft. Wij zijn voor onze cliënten de schakel tussen thuis, onze Zonnehuizen en de omliggende ziekenhuizen – op alle momenten in de laatste levensfase.

We worden gezien als kennisdrager en (in consultatie) gevraagd om mee te denken. Innovatie, kwaliteit en onderzoek zijn bij ons nauw verbonden. Wij onderzoeken, publiceren, delen kennis en passen nieuwe kennis en innovaties toe in onze dienstverlening. Evidence Based Practice staat bij ons hoog in het vaandel.

Deel jij met mij?

Wij geven elkaar aandacht. Iedereen mag zijn wie hij of zij is. Wij voelen ons vital en gezond, acteren autonoom (persoonlijk leiderschap) en betrokken (zeggenschap), en zijn competent (ontwikkelingsgedriven). Wij helpen elkaar. Vrijwilligers en naasten zijn belangrijk. Wij zorgen ervoor dat zij hun bijdrage goed kunnen vervullen.

Bewegen in onze portfolio

Ons denken begint bij uw belang. Wij kennen u en sluiten zoveel mogelijk aan bij uw wensen en behoeften. Professioneel handelen en basissorg zijn vanzelfsprekend, persoonsgerichte aandacht is de norm. Zorg en behandeling staan op een hoog niveau, met zoals wettelijk. Ook in onze Zonnehuizen kent u thuis en zijn onze medewerkers te gast.

Wij sluiten aan bij wat u nodig heeft en stellen u en onszelf de vraag: wat kunt u zelf, eventueel ondersteund met hulpmiddelen? Wat kunnen uw naasten, vrijwilligers of andere instanties? (E) dueren medisch, daarmee werken we uw regio. Waarbij sterven hoort daarbij.

Wij zijn financieel fit. We werken met een financieel meerjarenbudget, strategisch personeel planning, duurzaamheidsplan en veiligheidsplan. We zorgen ervoor dat verzuim en vacatures relatief laag zijn.

Onze werkgroepen zijn efficiënt en onze gezamenlijke prioriteiten zijn helder. Onze kerntaken we om slim te leren en bij te blijven. We nemen zo nodig maatregelen om financieel gezond te blijven.

portfolio

Samen vanuit uw kracht

Werken met plezier en trots

Duurzaam en wendbaar organiseren

Leren en innoveren met lef

Nieuw thuis

elkaar betrekken

elkaar zien

Thuis

elkaar helpen

Tijdelijk niet thuis

elkaar zien

elkaar helpen

‘Er wordt gestuurd op verbinding zowel intern als extern. Samenwerken in de regio doen we op basis van de regiovisie. Kwalitatief goede ouderenzorg, ook in de toekomst, is de gezamenlijke ambitie’. Volgend uit onze strategie, zijn de drie speerpunten van kwaliteit waar onze organisatie zich op richt in 2024:

- Samen zorgen en het 5 stappen model;
- Team van de toekomst;
- Leren en ontwikkelen in de praktijk.

Wij werken aan onze speerpunten vanuit de regiovisie ‘Positief Gezond oud worden is voor iedereen anders’. Begin 2023 hebben we onze nieuwe strategie vastgesteld. Belangrijke elementen daarin zijn het denken vanuit positieve gezondheid en vanuit de eigen regie van de cliënt volgens het 5 stappen-model. Daarnaast het versterken van de sociale infrastructuur in de wijk, het toekomstbestendig maken van kleinschalig wonen en zeker ook het in onze organisatie gebruiken van elders bewezen technologie, slimme hulpmiddelen en andere innovaties. Daarbij houden wij steeds het belang van de medewerker op één in het vizier.

Leiderschap en management

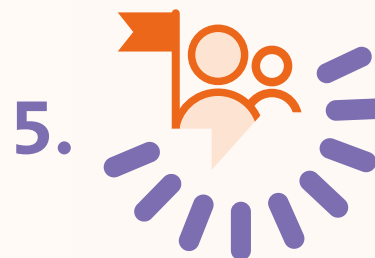
In 2023 heeft er een evaluatie van de topstructuur plaatsgevonden die heeft geleid tot een aantal wijzingen. Die liggen dicht bij de topstructuur van 2021, er is specifiek aandacht geschonken aan de benodigde organisatie-ontwikkeling en aan randvoorwaarden voor succesvolle implementatie

Het actuele organogram dat ingegaan is per 1 januari 2024 is te vinden op onze website: [Organogram - febr. 2024.pdf \(zhga.nl\)](#)

In de sturing van de organisatie is een aantal documenten cruciaal. Van groot belang zijn de P&C-cyclus, de begroting, de Kaderbrief, het kwaliteitsplan, de tertaalrapportages, de financiële maandrapportages en de managementinformatie zoals opgenomen in MUS als onze BI-tool.

Kwaliteitsverslag 2023

1. Persoonsgerichte zorg
2. Wonen en welzijn
3. Veiligheid
4. Leren en verbeteren
- 5. Leiderschap, governance en management**
6. Personeelssamenstelling
7. Gebruik van hulpbronnen
8. Gebruik van informatie



Kwaliteitsverslag 2023

De teamcoördinatoren die in 2022 zijn aangesteld in het kader van sturing op locatie hebben een management development programma doorlopen, wat in 2023 met thema bijeenkomsten wordt gecontinueerd. De evaluatie van sturing op locatie is eind 2023 gestart en wordt in 2024 vervolgd.

Governance

Verpleeghuiszorg thuis heeft zich in 2023 steeds verder ontwikkeld en uitgebreid. De IGJ bracht in december 2022 een inspectiebezoek aan de wijkverpleging. Wij ontvingen begin 2023 het definitieve rapport van dit bezoek. De inspectie concludeert daarin dat Zonnehuisgroep Amstelland investeert in de kwaliteit van de wijkverpleging en in een goede organisatie van de zorg. De zorgaanbieder stelt zich transparant en toetsbaar op. De inspectie heeft vertrouwen in de wijze waarop de zorgaanbieder stuurt op de kwaliteit van de zorg.

In 2023 hebben bij verschillende onderdelen van de organisatie audits plaatsgevonden o.a. in het kader van de ISO 9001 certificatie, hygiëne audits door de GGD en kwaliteitsbezoeken WMO op de dagbesteding vanuit de gemeente.

De bestuurder brengt zoveel mogelijk bezoeken aan de verschillende onderdelen van de organisatie en gaat in gesprek met medewerkers, bewoners en cliënten. Zo was de bestuurder uiteraard aanwezig bij allerlei grote en kleine evenementen binnen Zonnehuisgroep Amstelland zoals de uitreiking van de Zonnehuispenning en bijwonen van de Zonnehuislezing, deelname aan de Zonnehuis Parade. De bestuurder is altijd aanwezig bij de vergaderingen van de centrale cliëntenraad. In 2023 heeft de bestuurder samen met enkele leden van de Raad van Toezicht alle locaties bezocht in het kader van het thema vastgoed en de toekomstige ouderenzorg. Op uitnodiging van de raad van toezicht werd een themabijeenkomsten over het 5 -stappenmodel georganiseerd met directie, management en medezeggenschap.

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

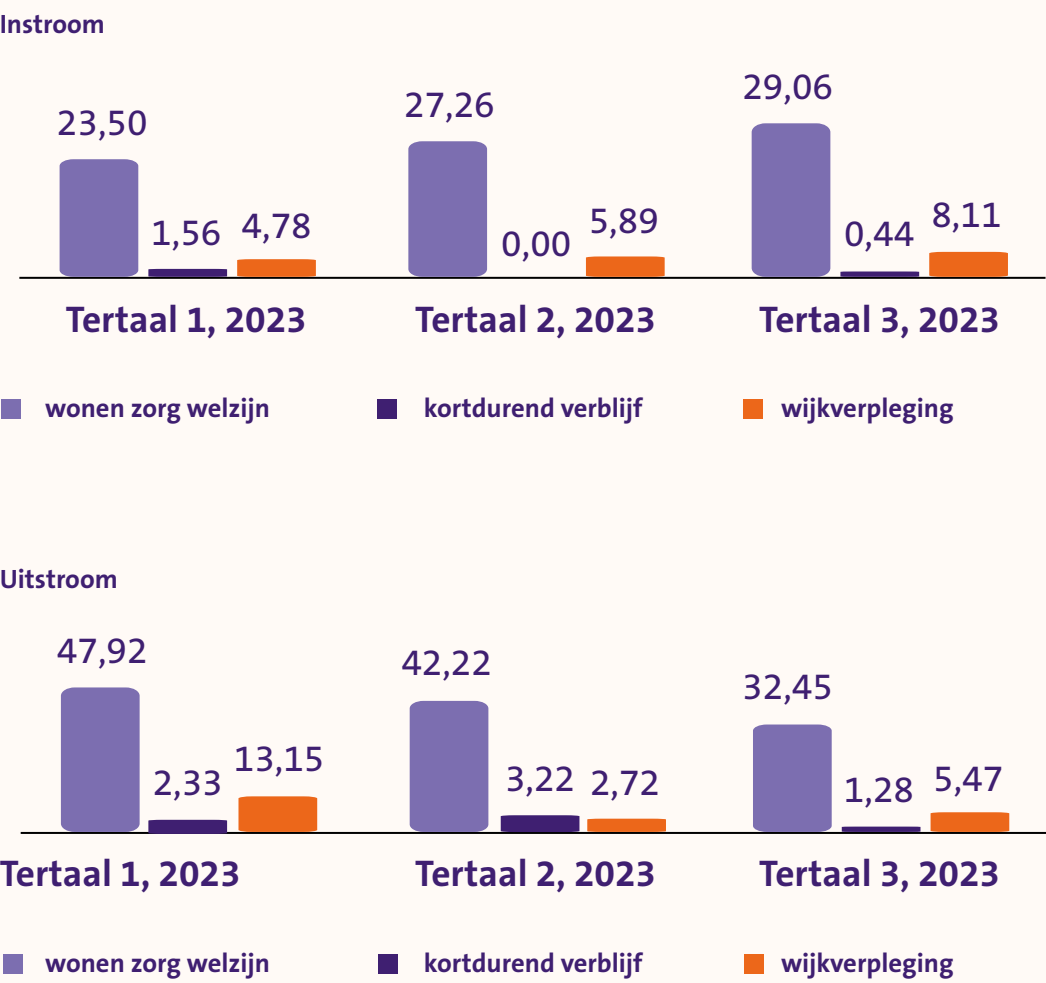
8. Gebruik van informatie



Personeelssamenstelling

Ook in 2023 is en blijft het werven en selecteren van nieuwe medewerkers een uitdaging. De krapte op de arbeidsmarkt is onverminderd hoog en we zien dat het steeds moeilijker wordt om gekwalificeerd personeel maar ook leerlingen aan te trekken. De tekorten in de bezetting maken dat het lastig is om de organisatie op sterkte te krijgen.

In en Uitstroom van medewerkers in 2023

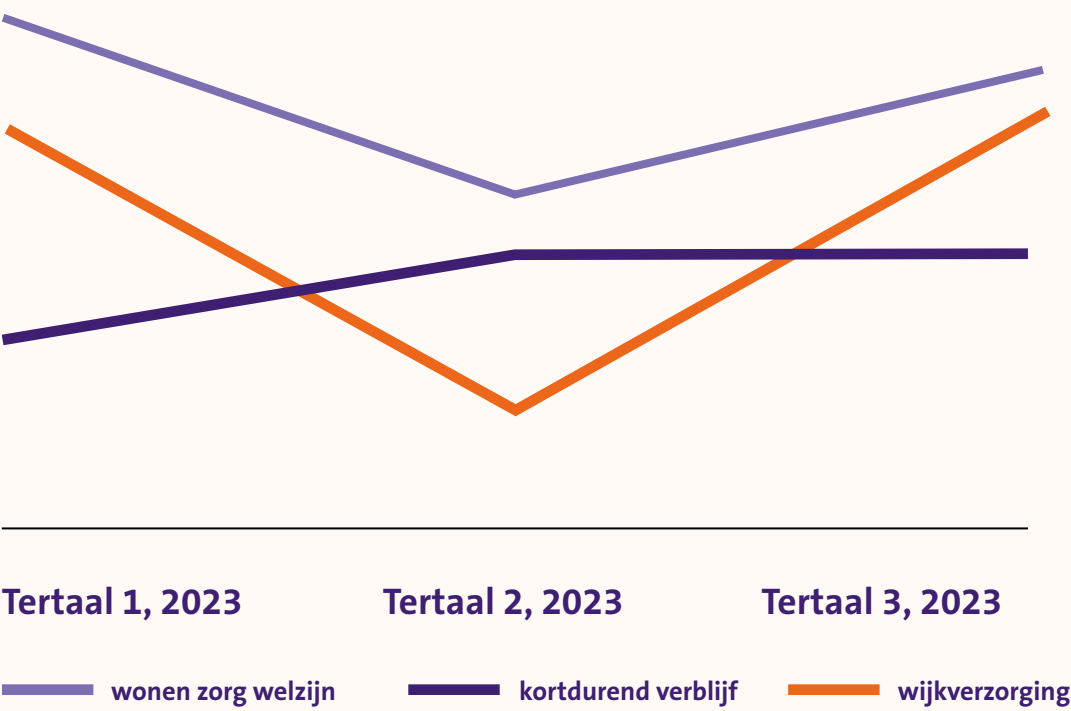


Intramuraal, langdurige zorg, laat een kleine toename van de instroom zien in het laatste deel van 2023. Mede door extra acties die door recruitment zijn ingezet op onder andere LinkedIn en Indeed en ROC. Bij de wijkverpleging is gedurende het jaar een stijging van de instroom zichtbaar.

De uitstroom van medewerkers is het gehele jaar hoger geweest dan de instroom. Is wel gedaald in de loop van het jaar.

Het verzuimpercentage was in 2023 gemiddeld bijna 9 %.De gemiddelde verzuimduur is 17,5 dagen. Het verzuimpercentage in de leeftijdsklasse 56 jaar en ouder is het hoogst. In deze leeftijdsklasse zit 33% van de personele opbouw. De meldingsfrequentie in de leeftijdsklasse 25 jaar en jonger is het hoogst. Ondanks de hoge inzet op het houden van frequent verzuimgesprekken in het laatste tertaal van 2023 is het aantal meldingen in de meldingsklasse “meer dan 2 meldingen” nog steeds 18,6%.

Locatiemanagers hebben in 2023 een plan van aanpak gemaakt voor de verzuimbegeleiding met daarin de acties en verantwoordelijken en de termijnen. Het platform vitale medewerkers is geïntroduceerd en bevindt zich nu onder een tegel op mijn Digitale Werkplek.



- 1. Persoonsgerichte zorg
- 2. Wonen en welzijn
- 3. Veiligheid
- 4. Leren en verbeteren
- 5. Leiderschap, governance en management
- 6. Personeelssamenstelling
- 7. Gebruik van hulpbronnen
- 8. Gebruik van informatie



Kwaliteitsverslag 2023

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

Op basis van de uitkomsten van de werkbelevingscheck, die begin 2023 is gehouden, is er per locatie of organisatieonderdeel een analyse gemaakt en gepresenteerd aan de kernteams. De uitkomsten van de exitgesprekken zijn meegenomen in de brede analyse naar werkbeleving. Elke locatie heeft in het kernteam de uitkomsten besproken en verbeterplannen opgesteld. In de laatste helft van 2023 is dit geëvalueerd met enkele locaties.

‘Het goede gesprek’ wat is geïntroduceerd als ondersteunende tool, moet echt gaan bijdragen aan het behouden van onze medewerkers. Daarnaast is het contact met de teamcoördinator een positieve impuls waarmee de medewerker zich gezien en gehoord voelt. We zijn ons ervan bewust dat er blijvend gestuurd moet worden op behoud van personeel door verhogen van werkplezier, gewaardeerd en gezien worden en een blijvende inzet op gezonde en werkbare roosters.

Tussen februari en mei 2023 zijn alle locaties over gegaan op het werken met een basisjaarrooster. Dit zijn gezonde roosters voor de medewerkers waarbij de lusten en de lasten verdeeld zijn binnen het team. Per 1 januari 2023 wordt er gewerkt met bezettingseisen passend binnen de norm.

In 2022 zijn we gestart met modulair opleiden. Dit betekent dat medewerkers incompany de opleiding tot helpende of verzorgende kunnen volgen, of delen daarvan volgen. De deelnemers zijn over het algemeen enthousiast en er is veel belangstelling vanuit de organisatie om modules te volgen.



Gebruik van hulpbronnen

Wij zijn trots op de sociale en technische innovaties die we in 2023 hebben geïmplementeerd als onderdeel van de dagelijkse zorg en ondersteuning. Alle innovaties worden eerst al experiment geïntroduceerd. Het gaat o.a. om innovaties als de Vital Signs Monitor, de helpsoq en druppelbril, Compaan, Momo bedsense en de app slimme incontinentie. Het digitale platform Joost helpt daarbij door toegankelijke praktische informatie te verstrekken over wat er nú beschikbaar is.

Het interne innovatieproces is met alle stakeholders in de organisatie besproken en wordt begin 2024 aangeboden aan het MT met een onderbouwing vanuit de innovatieraad. De leden van de innovatieraad(zorginhoudelijk)en de digicoach(procesinhoudelijk en faciliterend) begeleiden medewerkers bij het gestructureerd experimenteren met innovatieve toepassingen. Om bewezen innovaties goed te laten landen en experimenten adequaat en gestructureerd te begeleiden volgens de stappen van ons innovatieproces, is voldoende capaciteit/tijd nodig in het dagelijkse werk, vanuit de innovatieraad en vanuit de digicoaches. Dat is wel een uitdaging. I.v.m. een hogere instroom van een lager opgeleid niveau van medewerkers neemt de digitale vaardigheid bij medewerkers af. Hier is voor 2024 een rol weggelegd voor het onboardingproces, het team van de toekomst en voldoende capaciteit digicoaches.

Begin 2024 wordt het evenement 'let's go digital' georganiseerd voor alle medewerkers.

Maximaal Digitaal in de regio Amstelland en Meerlanden en Amsterdam gaat formeel van start in maart 2024 met een digitaal evenement.

De bekendheid van de innovatieraad neemt merkbaar toe. Er zijn steeds meer aanvragen om te experimenteren. Dit vraagt ook meer van de leden van de innovatieraad. Er is vooral behoefte aan een vast kernteam van 6 tot 8 leden van de innovatieraad, die voldoende tijd hebben om vanuit zorginhoudelijk perspectief de aanvragen kunnen monitoren en begeleiden.

Er vinden verschillende experimenten plaats i.s.m. de innovatieraad (zoals spraakgestuurd rapporteren, beweegstok Moofie, Momobedsense, interactieve wand, Helpsoq/steunkousen, medicijndispenser intramuraal, inzetten muziekstreamingdiensten, digitaal tekenen documenten ECD etc.).

Inmiddels is onze kennis-en innovatiebibliotheek Joost, waarin innovaties en handige praktische toepassingen zijn terug te vinden, opgeleverd. Gaandeweg zal Joost ook gevuld worden met lessen voortkomend uit onze (of regionale en landelijke) experimenten.

De Implementatie digitalisering revalidatie-en herstelpaden met behulp van Compaan is gestart in 2023 en wordt vanaf 2024 geïmplementeerd.

Kwaliteitsverslag 2023

[1. Persoonsgerichte zorg](#)

[2. Wonen en welzijn](#)

[3. Veiligheid](#)

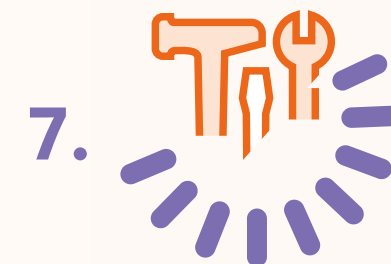
[4. Leren en verbeteren](#)

[5. Leiderschap, governance en management](#)

[6. Personeelssamenstelling](#)

[7. Gebruik van hulpbronnen](#)

[8. Gebruik van informatie](#)



Gebruik van informatie

Clïenttevredenheid

Jaarlijks wordt er in de intramurale locaties van de Zonnehuisgroep Amstelland een tevredenheidsonderzoek gehouden onder bewoners van alle locaties. In 2023 heeft het cliënttevredenheidsonderzoek plaats gevonden in november-december, waarbij gemeten werd over het jaar 2023.

Bewoners van de intramurale, somatiek-locaties zijn benaderd voor een interview. Van de bewoners die niet in staat waren om deel te nemen aan het interview, heeft de 'eerste contactpersoon' de vragenlijst digitaal ontvangen. De 1ste contactpersonen van pg- bewoners hebben de vragenlijst digitaal ontvangen. In totaal hebben 32 bewoners en 6 'eerste contactpersonen' van somatiek en 47 bewoners en 104 eerste contactpersonen van PG aan het onderzoek deelgenomen. Dit brengt de totale respons bij somatiek op 22% en bij PG op 40,4%.

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek in de verpleeghuiszorg dient een verplichte set Zorgkaart Nederland vragen te worden uitgevraagd. De set van verplichte Zorgkaart Nederland vragen en de volgorde daarvan staan vast. Daarnaast zijn aanvullende vragen opgenomen. Deze vragen vloeien voort uit het eerdere kwalitatieve cliënttevredenheidsonderzoek. Uit dit onderzoek bleek dat cliënten de volgende thema's als belangrijk bestempelen in het betekenis geven van persoonsgerichte aandacht: 'Samen met mijn medebewoners' en 'vrijheid & eigen regie'

Er wordt wisselend gescoord op de locaties. De conclusie is wel dat er nog verbeterpunten zijn het om de bewoners het samen zijn als prettig te laten ervaren.

Bewoners van somatiek als zowel van de pg-locaties geven een 7,3 score bij tevredenheid over vrijheid en eigen regie. Somatiek bewoners geven aan dat er matig actief wordt besproken wat zij nog kunnen doen om van betekenis te zijn. Op alle locaties ervaart met de vrijheid om hun dag op een manier in te vullen die zij zelf prettig vinden.

Verbeterpunten op zowel de somatiek locaties als pg-locaties: inzet personeel, aandacht, schoonmaak, communicatie, koken/eten, activiteiten.

De punten waar men zeer tevreden over is zowel op de somatiek locaties als pg-locaties: aandacht en liefde voor cliënten, verzorging, eten.

Zorgkaart Nederland vragen

De gemiddelde score voor de Zonnehuisgroep Amstelland was een 7,5 voor somatiek en een 7,7 voor pg. Het gemiddelde cijfer bij de aanbevelingsvraag: bewoners en naasten van somatiek geven een 7,7 en contactpersonen van pg een 7,6. Daarbij beveelt 87% van de bewoners en naasten van somatiek ZHGA aan en 89% van de contactpersonen van pg.

Zowel bij Somatiek als bij PG beveelt 5% ons minder aan dan in 2022. Beeld is dat dit het gevolg kan zijn door de algemene situatie in de ouderenzorg met minder en minder vast personeel. Te weinig of onduidelijke communicatie op locatie over veranderingen lijkt ook een reden te zijn van de daling.

Op de website van Zorgkaart Nederland scoort Zonnehuisgroep Amstelland een gemiddelde van 7,8 via reviews. De cijfers per locatie met toelichting zijn te vinden op <https://www.zorgkaartnederland.nl/?zoekterm=zonnehuisgroep+amstelland>

Wijkverpleging PREM

In oktober t/m december 2023 is het tevredenheidsonderzoek bij onze cliënten in de wijkverpleging uitgevoerd. We scoren gemiddeld een 7,9. Cliënten geven aan dat de zorgverleners hen met aandacht behandelen (8,3) en dat zij zich op hun gemak voelen bij de zorgverleners (8,4). De verbeterpunten vanuit de uitkomsten 2022 heeft men opgepakt en laat zien dat dit ook heeft geleid tot een hogere score. Dit was de vraag die betrekking had op tijdsmanagement deze is van 6,9 naar 7,5 gegaan en vast team van zorgverleners, deze is van 7,2 naar 7,8 gegaan.

Kortdurend verblijf

In 2023 zijn we gestart met het cliënttevredenheidsonderzoek bij kortdurend verblijf. Cliënten worden in de week van ontslag gevraagd om de digitale vragenlijst in te vullen. Geriatrische revalidatie scoort gemiddeld een 8,0. Eerstelijnsverblijf scoort gemiddeld een 7,5.

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

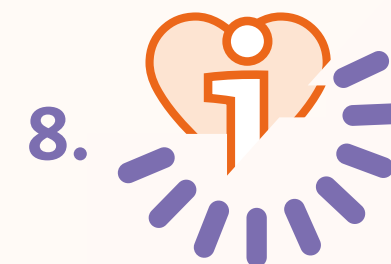
4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie



Opvolging uitkomsten CTO

Zonnehuisgroep Amstelland heeft inzicht in hoe tevreden bewoners zijn. Bewoners en hun familie geven op de locaties in gesprekken aan dat er op een prettige, laagdrempelige manier feedback kan worden gegeven over Zonnehuisgroep Amstelland. Er heeft begin 2024 een focusbespreking plaatsgevonden over de uitkomsten van het CTO 2023 en de opvolging daarvan. De conclusies en aanbevelingen uit dat gesprek zijn besproken in het MT, het management-overleg Zorg en Welzijn en in de Centrale Cliëntenraad. Het gaat dan om:

- verwachtingenmanagement;
- gespreksvaardigheden medewerkers;
- ondersteunen en stimuleren medewerkers in samenwerken met naasten en duidelijkheid over ieders positie in die samenwerking;
- betekenisgeving moet een speerpunt zijn voor kernteams van de locatie en in de jaarplannen van de locaties.

1. Persoonsgerichte zorg

2. Wonen en welzijn

3. Veiligheid

4. Leren en verbeteren

5. Leiderschap, governance en management

6. Personeelssamenstelling

7. Gebruik van hulpbronnen

8. Gebruik van informatie

